

■新华视点

揭秘代理退保黑灰产业链条

□新华社“新华视点”记者 张千千

“写份材料就能退大部分保费”“三招教你拿捏保险公司，有意向的私聊我”……社交网站、短视频平台上，一批从事代理退保的中介机构宣称可以帮投保人实现“全额退保”“高比例退保”。

当前，代理退保已形成黑灰色产业链条。具体是如何运作的，给金融消费者和保险行业带来了哪些风险？“新华视点”记者进行了调查。

诱导退保 侵害消费者权益

今年1月，广东的魏女士向一家管理服务公司支付1500元服务费，对方承诺帮她把投保的重疾险高比例退保。然而两个月后，该公司失联了。

“发现联系不上他们之后，我打给这家公司所在地的监管部门投诉，监管部门调查发现公司地址是假的，建议我报警。”魏女士气愤不已。

魏女士的经历不是个例。“交钱后不仅不履行退保代办承诺，还无故拖延、拒绝退还定金，刻意推诿扯皮”“消息不回，电话不接，也不予退款”……黑猫投诉等平台上，中介机构向投保人收取数百至上千元定金后卷款“跑路”的案例不在少数。一批自称专业律所，实为“法律咨询公司”“信息咨询公司”的中介机构，组织、指使、教唆、诱导客户非正常退保，侵害了金融消费者的合法权益。

寿险、重疾险、年金险等长期人身保险是代理退保机构的主要目标。这类险种往往需要持续交费10至30年，有的产品每年交费可达数千甚至上万元。“若因个人自身原因申请退保，按合同约定，超出犹豫期后只退还保单的现金价值。但在保单持有前期，现金价值通常低于投保人所交保费。”阳光人寿相关负责人说。

不少中介机构通过社交网站和短视频平台进

行诱导宣传。有的宣称退保新规发布，错误引用甚至有意曲解金融监管部门相关政策规定；有的称金融机构开启退保通道，并配以金融机构营业场所场景、企业标识等以渲染“真实性”。还有中介机构直接留言、私信联系有退保意向的用户，企图实现精准获客。

业内人士表示，除骗取中介费外，代理退保中介机构往往还会套取消费者身份证、保单、金融账户等敏感信息，可能导致消费者保障中断、财产损失、信息泄露、信用受损。

金融监管总局、中央网信办、公安部等部门曾发布风险提示，提醒广大群众，“全额退保”等说法属不实信息，与保险法等金融法律法规不符。

唆使恶意投诉 违法高额牟利

记者以投保人身份联系了多家代理退保机构。“退你九成没问题，一个月时间就够。”“交服务费以后我们拉服务群，咱们还可以签合同。”多数机构在未看到具体保单条款、未了解投保时销售人员沟通内容的情况下，就向记者承诺高比例退保。

“咱们要打配合，我们把材料写好，你寄给保险公司，然后接他们的电话。指导话术会发到群里，你照着说就可以。”一名中介人员告诉记者，后续中介机构将通过多轮“维权谈判”，让保险公司不断提高退还金额，直至客户满意。

中介机构所谓的“维权谈判”，往往是非正常的操作手段。平安人寿相关负责人告诉记者，代理退保机构往往会冒充消费者，反复向保险公司及监管部门进行恶意投诉、闹访、缠访，甚至威胁、恐吓保险公司工作人员，以达到施压目的。

消费保发布的2025年度投诉分析报告显示，保险行业2025年投诉量约3.7万件，同比增长368.41%。

非正常投诉、退保背后，是中介机构的高额

牟利。

金融监管总局发布的典型案例显示，林某某、马某某怂恿、诱导投保人委托其代理退保，并抽成保费总额的20%至30%据为己有。二人造成保险公司经济损失217.62万元，从中非法获利48.96万元。

最终，法院以敲诈勒索罪判处林某某有期徒刑11年，并处罚金10万元；以敲诈勒索罪判处马某某有期徒刑10年，并处罚金6万元。

代理退保黑灰产还衍生出更多犯罪形式。例如，有的中介机构为获取更多客源，非法购买投保人员的个人信息；有的保险销售人员通过先安排无投保意愿的消费者投保而后恶意退保的方式，赚取大量佣金。

“代理退保中介机构可能涉嫌敲诈勒索罪、诈骗罪、侵犯公民个人信息罪等。消费者若明知中介的违法手段，仍主动配合伪造证据、虚假投诉，可能会被认定为共犯或单独构成犯罪。”北京市华泰律师事务所高级合伙人邓佩说。

持续加强打击 推动合法维权

金融监管总局明确规定，任何机构、组织或者个人不得违法违规开展保险退保业务推介、咨询、代办等活动，诱导投保人退保，扰乱保险市场秩序。此类行为挤占正常投诉维权渠道和资源，误导投保人，扰乱金融市场秩序，应予以严厉打击。

2025年6月至11月，公安部会同金融监管总局首次部署开展了金融领域“黑灰产”违法犯罪集群打击。公安经侦部门共立案查处金融领域“黑灰产”犯罪案件1500余起，打掉职业化犯罪团伙200余个，涉案金额累计近300亿元。

今年4月，公安部、金融监管总局联合部署开展新一轮打击工作，进一步整治金融非法中介乱象。并强调要突出打击重点，聚焦非法保险代理中介等，探索创新打击治理新策略、新路



(资料图片)

径、新手段；提升打击质效，深挖犯罪链条和犯罪团伙，分类制定打击策略，延伸打击幕后实际操作黑手，确保集群打击取得新突破。

同时，金融管理部门持续推动金融消费纠纷多元化解。今年3月，金融监管总局发布的《银行保险机构金融消费投诉处理管理办法(修订征求意见稿)》明确提出，消费投诉处理工作应当坚持依法合规、多元化解、便捷高效和标本兼治原则；金融消费者应当诚实守信，通过正当途径客观、理性反映诉求，依法维护自身合法权益，不得滥用消费投诉权利、利用消费投诉牟取不正当利益。

业内呼吁开展合法理性维权。太平人寿相关负责人表示，恶意投诉的集中涌入，使得真正有

理赔、服务需求的消费者等待时间延长。同时，保险定价基于大数法则和长期生命周期假设，恶意退保打破了正常的风险池平衡。为覆盖异常损失，保险公司可能被迫采取更保守的定价策略，最终可能推高产品价格，间接损害广大消费者的长期利益。

浙江京衡律师事务所合伙人郑晶晶建议，金融消费者应提高警惕，依法理性维权，避免轻信代理退保中介虚假承诺。如遇金融纠纷，可通过金融机构公布的官方渠道或向金融管理部门反映，也可通过专业调解组织进行调解，或依法通过诉讼、仲裁等方式解决。

(新华社北京8月17日电)

■文旅新探

打卡“龙餐馆” 读懂一座西北矿区的光影新生

□记者马丽娟 唐紫宸 李苑彤

近期，电影《欢迎来到龙餐馆》热映，一个“隐藏彩蛋”被观众发现，片中大量场景，竟然是在我国大西北的宁夏石嘴山市石炭井取景拍摄的。

驱车前往贺兰山深处的石炭井，公路在戈壁和荒山间蜿蜒。满目苍茫中，一座仿佛被胶片定格的小镇渐渐出现在眼前，红砖厂房沉默矗立，独特的“工业风”扑面而来。

街头巷尾，年轻游客举着手机对比电影截图，寻找同款机位。一位来自内蒙古乌海市的游客，在观影次日就带着孩子专程赶来：“实地走一遍，更能体会电影带来的震撼。”

抬头看，老建筑屋顶上，“宁夏·石嘴山·石炭井·中国现实主义题材影视拍摄基地”的巨幅标识格外醒目。许多人来了后才发现，这里竟然还是《万里归途》《山海情》《风中的火焰》等近60部影视剧的取景地。路边手绘风格的地图上，打卡点密密麻麻，沿着路标随便走几步，就能解锁一个“新片场”。

拐进街边一座展馆，如同打开一枚“时光胶囊”。展柜里，泛黄的照片，锈迹斑斑的矿灯、安全帽、采煤工具等，将石炭井的历史娓娓道来。

这里曾是“一五”时期全国十大煤炭工业基地之一，曾有13万人在此聚居，工厂、商场、学校、影院等一应俱全。2002年，因产业结构调整、战略资源保护等，矿区陆续关停，人口逐渐分流，石炭井一度陷入沉寂。

转机出现在2017年，宁夏启动贺兰山生态保护修复治理，随着矿区环境向好，一些游客和老矿工重游故地，陆陆续续也开始有剧组前来勘景。

“这里保留了20世纪60年代到90年代完整的工矿遗址，建成区面积约7.6平方公里。”石嘴山市大武口区石炭井街道党工委书记王鹏介绍，这样集中连片、保存完好的建筑在全国少见，这是吸引剧组的主要原因之一。

更难得的是，贺兰山紧邻沙漠，峡谷、戈壁、荒漠等多元地貌交织，为军旅、科幻、工业怀旧等题材提供了“天然棚棚”，降低了剧组置景和转场成本。

废弃矿区，因“光影造梦”而重生。

在门头复古的“老矿区时间餐厅”里，64岁的老板葛义红热情招呼顾客。店内摆满了她收集的黑白电视机、手风琴、缝纫机等老物件。有人进来吃饭，有人只为拍照打卡。

葛义红的父亲从山东来到石炭井支援建设，她在这里出生、长大。因为熟悉当地，剧组勘景常找她帮忙。看到小镇从热闹变得冷清，又从冷清变得热闹，去年她回来开了这家餐厅。

“今年游客明显多了。”她指了指窗外，“这个街区，装着我们这代人一辈子的记忆。看到游客越来越多，我心里特别开心。”

2021年，石嘴山市开始着力打造石炭井工业文旅影视小镇。如今，小镇年均接待游客17万人次，“跟着电影去旅行”主题活动、贺兰山汽车摩托车越野赛、工业文化摄影大赛等常态化举办，让工业遗址可触摸、可体验。

暮色渐合，夕阳为贺兰山镀上金边。小镇灯光次第亮起，照亮那些承载了半个多世纪风雨的老建筑。从“百里矿区”到“光影梦工厂”，石炭井正悄然蝶变，那些关于奋斗、坚守与重生的故事，正随着光影流转，被更多人看见和记住。

(新华社银川8月16日电)

►宁夏石嘴山市石炭井工业文旅影视小镇的游览指示牌。

新华社记者马丽娟 摄



▲游客在宁夏石嘴山市石炭井工业文旅影视小镇打卡电影《万里归途》取景地。
新华社记者唐紫宸 摄



▲宁夏石嘴山市石炭井工业文旅影视小镇老建筑。
新华社记者马丽娟 摄



◀宁夏石嘴山市石炭井工业文旅影视小镇。
新华社记者唐紫宸 摄